CITTA' DI TORINO

INTERPELLANZA

OGGETTO: L'APP DI IREN "LUCE IN CITTA'" HA DELLE RECENSIONI POCO ILLUMINANTI, LA MEDIA DI QUESTE RIPORTA 2,6 SU 5 E LA MAGGIOR PARTE DEGLI UTENTI VOTA 1 SU 5.

PREMESSO CHE

- "Luce in Città" è l'app gratuita di IREN che permette ai cittadini di segnalare velocemente le anomalie legate all'illuminazione pubblica della città;
- con pochi click - si legge su Google Play - l'applicazione ti consente di scattare una foto e/o di segnalare il codice del lampione spento o non funzionante geolocalizzando automaticamente la zona interessata e la comunicazione viene poi inviata istantaneamente ad IREN, velocizzando così il ripristino dell'illuminazione;
- con queste premesse, l'utenza è chiaramente invogliata a provare l'applicazione e a scaricarla sullo smartphone;

PREMESSO INOLTRE CHE

l'app "Luce in Città", al momento dell'inaugurazione era stata presentata dai vari organi di stampa mettendo in evidenza i seguenti punti:

- "mai più lampioni spenti per giorni o per settimane: la Città di Torino e IREN hanno presentato l'app che consente di diventare protagonisti nel miglioramento del servizio di illuminazione pubblica";
- "l'app si propone di avviare una nuova modalità di dialogo tra IREN e la comunità locale con il supporto delle nuove tecnologie; i cittadini possono comunque sempre contattare il numero verde per segnalare un'anomalia di un punto luce";
- "una volta scaricata sul proprio smartphone, alla vista di un punto luce difettoso (dopo aver attivato il GPS ed essersi registrato) si hanno due possibilità per indicare il lampione oggetto di anomalia: scattare una foto o inviare il codice identificativo del punto luce, IREN prenderà così in carico la segnalazione ed interverrà per risolvere il problema";
- "a intervento concluso, l'utente che ha segnalato l'anomalia riceverà una comunicazione di avvenuta risoluzione del problema riscontrato, rinforzando così il dialogo con la cittadinanza";

CONSIDERATO CHE

- scorrendo le recensioni dell'app "Luce in Città" la votazione media da parte dell'utenza è pari a 2,6 su 5 e la maggior parte di costoro votano 1;
- sono giunte all'interpellante lamentele sul servizio che presenterebbe numerose falle e che, a conti fatti, questo rappresenterebbe un'ennesima pubblicizzazione di un servizio di facciata con parecchi malfunzionamenti;

APPURATO CHE

dalle recensioni tratte in rete, sporadicamente vi sono recensioni positive come la seguente:

- 24 gennaio 2025 - "Complimenti all'app e al servizio tecnico: lampione sistemato in 48 ore".

ma la maggior parte sono recensioni aventi questo tenore:

- 3 dicembre 2024 – "L' app ha un grandissimo potenziale peccato che non funzioni. Ho inoltrato una segnalazione ma dopo più di 5 ore non e' stata ancora caricata";
- 13 novembre 2024 – "Non funziona";
- 4 novembre 2024 – "Avevo messo 5 stelle nel 2022, ora non funziona, provi a fare la segnalazione e carica all'infinito, bella roba";
- 14 ottobre 2024 – "Segnalazione guasto ad un lampione????? Ma siete seri? Manca la luce nel quartiere da un'ora e posso segnalare un guasto al lampione??";
- 7 ottobre 2024 – "Inutile. Si blocca di continuo. Tipico di Iren";
- 6 settembre 2024 – "In questo periodo, settembre 2024, non funziona";
- 26 febbraio 2024 – "Sarebbe una bellissima app. Peccato che spesso non funziona. Appena si clicca sullo storico delle segnalazioni effettuate si chiude da sola. Inoltre spesso al momento dell'invio della segnalazione appare messaggio di errore e ti invita a riprovare ma sempre senza esito positivo";
- 21 settembre 2023 – "Difficoltoso fotografare i lampioni al buio e dopo averlo fatto la app dice che [qualcosa è andato storto] nella segnalazione, quindi tutto inutile. Ho poi trovato un numero verde dove fare la segnalazione. Molto più efficiente parlare con un essere umano che usare una app";
- 4 luglio 2023 – "Funziona nuovamente, ma andrebbe aggiornata. È instabile";
- 24 febbraio 2023 – "Ho segnalato 2 lampioni guasti e li hanno riparati, però quando apro le vecchie segnalazioni, si chiude l'app";

INTERPELLA

il Sindaco e l'Assessore competente per sapere:

1. se l'Amministrazione sia a conoscenza dei problemi riscontrati nell'uso dell'app "Luce in Città" da parte dell'utenza;
2. se ritiene che l'app "Luce in Città", ricevendo una media di giudizi pari a 2,6 su 5, abbia una valutazione soddisfacente;
3. quali azioni si intendano intraprendere per risolvere le criticità tecniche rilevate nei vari commenti e garantire il corretto funzionamento del servizio;

4. se sia previsto un monitoraggio costante dell'efficacia dello strumento e se si ritenga obiettivamente che nel corso degli anni questo sia migliorato o peggiorato;
5. se sia in programma uno sviluppo dell'app che porti ad eliminare le criticità evidenziate nelle recensioni riportate;
6. quante segnalazioni di lampioni guasti nell'ultimo triennio siano pervenute dalla cittadinanza usando l'APP e quante telefonando al numero verde;
7. quali iniziative si intendano adottare per migliorare la comunicazione con la cittadinanza in merito alla gestione delle segnalazioni e se non sia opportuno rispondere quando, nell'effettuare delle recensioni, l'utenza manifesta le criticità su evidenziate;
8. quanto costa annualmente alla città questo servizio, e quanto è costata la realizzazione/progettazione iniziale;
9. se sia a conoscenza che nell'utilizzo dell'app qualora si segnalano lampioni spenti nelle ore notturne si genera un messaggio che riferisce che non riesce a caricare la foto per poca luminosità, ma questo è normale che accada, in quanto segnalando dei lampioni spenti è consueto che vi sia sul posto scarsa luminosità.

Torino, 13/02/2025

LA CONSIGLIERA
Firmato digitalmente da Federica Scanderebech